

KUALITAS PELAYANAN HAJI DALAM PENINGKATAN KEPUASAN JEMAAH (Studi Kasus di KBIHU Nurul Haramain Kraksaan)

Nuriawati, Inayatul Mufidah

inayahfiedah@gmail.com

(Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Mashduqi) PP. Al Mashduqiah, Jl. IR. H. Juanda No.370, Kp. Arab, Patokan, Kec. Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur, 67282

Abstract

Service is one of the most important aspects that must be considered by every institution, because without good service, customer satisfaction will never be realized. In relation to the pilgrimage, there are many problems that arise as a result of the service, for example, services in the rituals of Hajj, not a few Hajj and Umrah Guidance Groups that only meet the needs of prospective pilgrims in terms of material, while the application does not. Therefore it is necessary to identify and analyze with special attention how to satisfy the pilgrims. The method used in this study is a qualitative method with descriptive analysis techniques. The data obtained from the Guidance Group for Hajj and Umrah Nurul Haramain were systematically processed in the form of written words and archives to obtain an overview of information related to the strategy of guidance for Hajj rituals for elderly prospective pilgrims. Data collection techniques by observation, interviews and documentation. The steps of data analysis are data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study indicate that the Hajj and Umrah Nurul Haramain Guidance Group Hajj services to prospective pilgrims pay attention to five concepts of service quality, namely first, physical evidence (tangibles) which includes the appearance of employees and infrastructure. Second, reliability which includes accuracy and reliability. Third, responsiveness which includes fast, precise and careful service. Fourth, the assurance provided in increasing satisfaction is carried out through administrative and scientific guarantees. Fifth, empathy (empathy) which includes communication and attention.

Keywords: Service, Hajj, Satisfaction, Hajj and Umrah Pilgrimage Guidance Group

خلاصة البحث

الخدمة من أهم الجوانب التي يجب أن تراعيها كل مؤسسة ، لأنه بدون خدمة جيدة لن يتحقق رضا العملاء أبداً. فيما يتعلق بالحج ، هناك العديد من المشاكل التي تنشأ نتيجة الخدمة ، على سبيل المثال ، الخدمات في مناسك الحج ، وليس عدداً قليلاً من مجموعات إرشاد الحج والعمرة التي تلبى فقط احتياجات الحجاج المرتقبين من الناحية المادية ، بينما التطبيق لا. لذلك من الضروري تحديد وتحليل كيفية إرضاء الحجاج باهتمام خاص. الطريقة المستخدمة في هذه الدراسة هي طريقة نوعية مع تقنيات التحليل الوصفي. تمت معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من مجموعة التوجيه للحج والعمرة نور الحرمين بشكل منهجي في شكل كلمات وأرشيف مكتوب للحصول على نظرة عامة على المعلومات المتعلقة باستراتيجية التوجيه لطقوس الحج لكبار السن المحتملين. تقنيات جمع البيانات عن طريق الملاحظة والمقابلات والتوثيق. خطوات تحليل البيانات هي تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن مجموعة نور الحرمين الإرشادية للحج والعمرة تقدم بخمسة مفاهيم لجودة الخدمة ، وهي الأولى ، الأدلة المادية (الملموسة) والتي تشمل مظهر الموظفين والبنية التحتية. ثانياً: الموثوقية التي تتضمن الدقة والموثوقية. ثالثاً ، الاستجابة التي تتضمن خدمة سريعة ودقيقة ودقيقة. رابعاً ، يتم التأكيد المقدم في زيادة الرضا من خلال الضمانات الإدارية والعلمية. خامساً: التعاطف الذي يشمل التواصل والاهتمام.

كلمات الرئيسية: خدمة حج، رضا، مجموعة إرشاد الحج والعمرة

Abstrak

Pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting yang harus diperhatikan oleh setiap lembaga, sebab tanpa adanya pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan tidak akan pernah terwujud. Kaitannya dengan ibadah haji, banyak sekali permasalahan-permasalahan yang muncul akibat dari pelayanan, contohnya yaitu pelayanan dalam manasik haji, tidak sedikit KBIHU yang hanya memenuhi kebutuhan calon jemaah haji dari segi materinya saja, sedangkan aplikasinya tidak. Maka dari itu perlu diidentifikasi dan dianalisis dengan perhatian khusus bagaimana memuaskan para jemaah haji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Data-data yang didapatkan dari KBIHU Nurul Haramain diolah secara sistematis berupa kata-kata tertulis dan arsip untuk memperoleh gambaran informasi yang berhubungan dengan strategi bimbingan manasik haji pada calon jemaah haji lanjut usia. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Langkah-langkah analisis datanya yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan haji KBIHU Nurul Haramain terhadap calon jemaah haji memperhatikan lima konsep kualitas pelayanan yaitu pertama, bukti fisik (*tangibles*) yang meliputi penampilan pegawai dan sarana prasarana. Kedua, kehandalan (*reliability*) yang meliputi akurat dan terpercaya. Ketiga, ketanggapan (*responsiveness*) yang meliputi pelayanan cepat, tepat dan cermat. Keempat, jaminan (*assurance*) yang diberikan dalam meningkatkan kepuasan dilakukan dengan melalui jaminan administrasi dan keilmuan. Kelima, empati (*empathy*) yang meliputi komunikasi dan perhatian.

Kata kunci: Pelayanan, Haji, Kepuasan, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah

PENDAHULUAN

Ibadah haji ditinjau sebagai perjalanan ritual yang sangat istimewa, di dalamnya banyak terkandung makna-makna hakiki sebuah peribadatan (Hakim, 2017). Perjalanan ibadah haji adalah usaha yang panjang, khususnya dengan menyediakan dana yang besar dan menjaga kesehatan serta menyiapkan mental yang cukup sehingga dengan persiapan tersebut jemaah haji bisa mencapai haji yang mabrur, untuk menyiapkan keberangkatan haji maka calon jemaah haji membutuhkan pembinaan sebelum berangkat ke Tanah Suci (Wati & Zakia, 2018). Hal ini sesuai dengan firman Allah yang berbunyi:

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ النَّقْوَى ۗ وَاتَّقُوا يَا أُولِي الْأَلْبَابِ

Artinya: (Musim) haji itu (pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi. Barang siapa mengerjakan (ibadah) haji dalam (bulan-bulan) itu, maka janganlah dia berkata jorok, berbuat maksiat dan bertengkar dalam (melakukan ibadah) haji. Segala yang baik yang kamu kerjakan, Allah mengetahuinya. Bawalah bekal, karena sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa. Dan bertakwalah kepada-Ku wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat (Q.S Al-Baqarah: 197).

Kemabruran haji merupakan hasil optimal dari amal ibadah yang

didambakan setiap jemaah haji, karena keutamaan dan hikmah yang terkandung di dalamnya. Di antaranya, jika mendapatkan haji yang mabrur, semua kesalahan dan dosa akan mendapat ampunan dari Nya. Di sisi lain, mendapatkan pahala yang dijanjikan Nya, yaitu surga (Akmal, 2020). Seperti yang telah dijelaskan dalam hadits yang berbunyi:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا وَالْحَجُّ الْمُبْرُورُ لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ. رواه البخاري ومسلم.

Dari Abu Hurairah r.a., bahwasanya Rasulullah saw. bersabda, “Umrah (satu) ke umrah (lainnya) itu dapat melebur terhadap dosa di antara keduanya, sedangkan haji yang mabrur itu tidak ada balasan (yang pantas) untuknya kecuali surga.” (H.R. Al-Bukhari dan Muslim).

Mengenai ibadah haji, DPR RI mengeluarkan Undang - Undang sebagai landasan hukum yang mengatur mengenai penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yaitu (Undang-undang Republik Indonesia, 2019) sebagai Undang - Undang Pengganti UU Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Bimbingan jemaah haji merupakan bagian dari pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jemaah haji yang menjadi salah satu tugas pemerintah sebagaimana amanat (Undang-undang Republik Indonesia, 2019) tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Untuk mempermudah penyelenggaraan ibadah haji maka pemerintah melibatkan peran masyarakat dalam hal pelayanan. Di antara lembaga yang dilibatkan pemerintah dalam pembinaan calon jemaah haji adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Umrah (KBIHU) (Wati & Zakia, 2018).

Ibadah haji merupakan suatu proses pemberian bantuan secara terarah tentang ibadah haji, mulai dari rukun haji, sunah haji, wajib haji, serta tata cara manasik haji yang baik dan benar, dari seorang pembimbing (KBIHU) pada orang yang dibimbing (calon jemaah haji) secara terus-menerus baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci, sehingga mampu mencapai kemandirian secara optimal tanpa harus mengandalkan orang lain (Wahid, 2019). Membahas mengenai KBIHU dalam (Susilawati et al., 2016), Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga sosial Islam implementasi fungsi manajemen

dan pelayanan manasik yang berkiprah pada bidang bimbingan manasik haji terhadap calon jemaah haji baik selama pembekalan di Tanah Air maupun pada saat ibadah haji di Tanah Suci. Sebelum berangkat haji hendaklah calon jemaah haji mempersiapkan segala kebutuhan haji, baik siap dari materi, fisik dan mental. Sehingga perlu dilakukan bimbingan seintensif mungkin, khususnya untuk jemaah yang telah berusia lanjut (Widyarini, 2013).

Penyelenggaraan ibadah haji dilakukan berdasarkan asas keadilan di implementasikan dengan memberikan pelayanan sesuai hak jemaah haji, profesional dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba yaitu tidak mencari keuntungan tetapi mementingkan pelayanan, dan harus mampu melakukan manajerial yang tepat di segala aspek karena memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepuasan kepada jemaah haji dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan jemaah (Wildayati et al., 2017).

Layanan perlu dilakukan sebagaimana kita ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat dan tepat, harus dapat diaplikasikan dalam berbagai usaha memberikan layanan kepada orang lain sehingga berimplikasi positif terhadap kepuasan konsumen terhadap layanan (Rifa'i, 2018). Pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan jemaah haji. Parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2008) kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Oleh karena itu, strategi keberhasilan yang dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap kepuasan calon jemaah haji.

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Rike Aprilia Ramadoni yang berjudul pelayanan KBIH Darut Tauhid dalam memfasilitasi calon jemaah haji. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Rike Aprilia Ramadoni dengan penelitian ini yakni objek kajiannya meneliti mengenai pelayanan haji KBIHU. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah bahwa dalam sebuah lembaga penyelenggaraan ibadah haji harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar dapat memenuhi kepuasan jemaah sehingga para

jemaah terus menggunakan jasa dari lembaga penyelenggaraan ibadah haji. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa KBIHU memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan ibadah haji sehingga peneliti memperoleh gambaran tentang *tangible* (wujud) fasilitas pelayanan, *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (ketanggapan) dalam melayani jemaah, *assurance* (jaminan) yang diberikan oleh penyelenggaraan haji dan umrah dapat meningkatkan kepuasan jemaah dan empati (*emphaty*).

Peneliti menjadikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Nurul Haramain sebagai obyek penelitian karena lembaga tersebut menerapkan strategi yang berorientasi pada peningkatan kepuasan jemaah haji (Rifa'i & Kamila, 2021), bahkan pengelolaan dana bimbingan jemaah haji pada KBIHU Nurul Haramain sangat baik (Chonyta et al., 2021) dan untuk mengetahui bagaimana pelayanan haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Nurul Haramain dalam meningkatkan kepuasan jemaah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Dalam buku *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* oleh (Noor, 2016), metode kualitatif merupakan suatu proses penelitian atau pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menilik suatu fenomena sosial dan masalah sosial. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu suatu proses pemecah masalah yang diteliti dengan menggambarkan objek penelitian secara rinci (Tohirin, 2012). Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksud untuk mengumpulkan informasi tentang status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala berdasarkan apa adanya suatu penelitian yang dilakukan (Arikunto, 1995). Penelitian Deskriptif tidak dimaksud untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang pelayanan haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Nurul Haramain dalam meningkatkan kepuasan jemaah.

Jenis penelitian ini ialah studi kasus. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan dokumen. Teknik pengumpulan

data penelitian meliputi; observasi, di dalam observasi ini saya melakukan peninjauan atau pengamatan langsung terkait dengan layanan haji KBIHU Nurul Haramain Kraksaan. Selanjutnya dengan wawancara (*interview*) dengan cara tanya jawab untuk memperoleh informasi tentang layanan haji KBIHU Nurul Haramain Kraksaan. Selain itu, data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini juga berupa berkas-berkas, mengkaji dokumen-dokumen tertulis, di antaranya arsip, internet, dan lain-lain yang berkaitan dengan layanan haji KBIHU Nurul Haramain Kraksaan.

Lalu teknik pengolahan dan analisis data dilakukan dengan tiga tahapan yaitu reduksi data dengan merangkum dan memilih hal-hal yang pokok lalu memfokuskan pada hal-hal yang penting, penyajian data dengan mengorganisir data dan menyusun data dalam suatu pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami, dan penarikan kesimpulan yang diharapkan mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan, yakni pelayanan haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Nurul Haramain dalam meningkatkan kepuasan jemaah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum tentang KBIHU Nurul Haramain

Berdasarkan hasil wawancara dengan H. Safraji, S.Kom., bahwasanya KBIHU Nurul Haramain merupakan lembaga sosial yang khusus menangani bimbingan haji plus dan reguler. Berdirinya KBIHU Nurul Haramain bermula pada tahun 2001. Pimpinan/koordinator pembimbing KBIHU Nurul Haramain KH. Dr. Mukhlisin Sa'ad, MA. menjadi pembimbing KLOTER (Kelompok Terbang) jemaah haji sebagai utusan dari Kementerian Agama. Saat melaksanakan ibadah haji di Tanah Suci, beliau melihat banyak jemaah haji yang belum paham tentang manasik haji (syarat, rukun, dan wajib haji). Akhirnya beliau mengadakan bimbingan manasik sebelum pelaksanaan ibadah haji di Makkah.

Pada tahun 2002-2004, beliau mengadakan bimbingan manasik haji secara gratis setiap bulan Ramadhan di PP. Al-Mashduqiah. Saat pelaksanaan

bimbingan manasik haji banyak jemaah yang paham tentang ilmu manasik haji sehingga mereka puas. Kemudian ada beberapa calon jemaah haji yang mengusulkan agar KH. Dr. Mukhlisin Sa'ad, MA. tidak hanya memberikan bimbingan manasik haji di Tanah Air, namun mereka berharap agar setiap tahun beliau ikut mendampingi jemaah haji di Tanah Suci Makkah. Akhirnya atas usulan tersebut, beliau mengurus izin bimbingan haji dan mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama pada tahun 2005 dengan nama "Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Haramain". Yang pada tahun 2020 diubah menjadi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).

KBIHU Nurul Haramain telah mendapatkan izin resmi dari pihak terkait mulai tahun 2005 dengan nomor ijin sebagai berikut: Izin operasional Kanwil Depag Jawa Timur: No. Kw.13.3/I/Hj.01/1544/2005 (Tahun 2005), izin operasional Kanwil Depag Jawa Timur: No. Kw.13.3/I/Hj.01/1031/2008 (Tahun 2008), izin operasional Kemenag RI: Nomor D/543 Tahun 2012 (Tahun 2012), izin operasional Kanwil Kemenag Jatim: Nomor 104 Tahun 2015 (Tahun 2015), izin operasional Kanwil Kemenag Jatim: Nomor 3365 Tahun 2018 (Tahun 2018).

Data di atas menunjukkan bahwa KBIHU Nurul Haramain selalu memperpanjang izin operasional setelah selesai masa tiga tahun. Sesuai dengan ketentuan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah Nomor D/799 tahun 2013 pada BAB III Perizinan pasal 3 menjelaskan bahwa "Masa berlaku izin operasional kelompok bimbingan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selama 3 (tiga) tahun dan dapat ditetapkan kembali dengan memenuhi persyaratan yang ditentukan". Dan izin operasional tahun ini telah disetujui juga.

Visi KBIHU Nurul Haramain adalah melaksanakan bimbingan haji/umrah yang terpercaya dan profesional. Misi di antaranya pertama, menyelenggarakan bimbingan haji, umrah dan ziarah sejak di Tanah Air hingga ke Tanah Suci. Kedua, menyelenggarakan terbentuknya kehidupan bermasyarakat yang adil, sejahtera, dan bermartabat, berdasarkan nilai-nilai keislaman dan keindonesiaan. Ketiga, membina silaturahmi antara para

jemaah haji dalam upaya melanggengkan kemabruran dalam kehidupan sehari-hari.

Kualitas Pelayanan Haji Dalam Peningkatan Kepuasan Jemaah

Untuk mengetahui kualitas pelayanan haji di KBIHU Nurul Haramain, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Gambaran kualitas pelayanan haji di KBIHU Nurul Haramain dapat dilihat di dalam uraian sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (berwujud)

Bukti fisik adalah bentuk aktualisasi nyata yang dapat dilihat oleh pegawai untuk membantu orang yang menginginkan pelayanan tersebut sehingga merasakan kepuasan atas pelayanan yang dirasakan (Parasuraman & Valerie, 2001). Fasilitas sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen terpenting yang harus ada dalam sebuah lembaga formal maupun non formal, sebab sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penunjang terlaksananya suatu pelayanan dalam sebuah lembaga.

Poin pertama yang dibahas ialah penampilan pegawai. Penampilan adalah hal paling pertama yang dinilai seseorang saat bertemu dengan orang baru untuk pertama kalinya. Penampilan pegawai memiliki peranan sangat penting dalam sebuah kinerja bisnis untuk mencapai tujuan lembaga sehingga dapat menghasilkan kinerja bisnis yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yaitu wawancara bersama H. Safraji, S.Kom., bahwa penampilan pegawai wajib berseragam. Namun, pada hari Sabtu tidak menyeragamkan, yang penting rapi ketika bekerja seperti menggunakan kemeja dan celana kain. Menurut analisa penulis terhadap penampilan pegawai di KBIHU Haramain sudah dapat memberikan citra positif ke jemaah. Bisa dikatakan penampilan pegawai sudah layak untuk melakukan aktivitas ketika memberi pelayanan kepada jemaah.

Poin kedua yang termasuk dalam bukti fisik ialah sarana dan prasarana. Untuk segi sarana dan prasarana, dinilai sudah mencukupi standar proses

pelaksanaan kegiatan seperti miniatur Kakbah dan maqam Ibrahim. Juga ruangan pendaftaran yang dimiliki KBIHU sudah nyaman dengan adanya AC dan cukup luas. Menurut analisis penulis bahwa upaya yang dilakukan KBIHU Haramain di bidang fasilitas operasional dalam sarana dan prasarana sudah sesuai. Itu dapat dilihat dari hasil penelitian melalui wawancara dengan salah satu alumni jemaah haji KBIHU Nurul Haramain tahun 2017, H. Nur Fahmi Idris asal Leces yang mengatakan bahwa beliau tidak memperlakukan sarana dan prasarana KBIHU Nurul Haramain. Sistem pelayanan dalam bentuk sarana dan prasarana yang diberikan oleh KBIHU kepada calon jemaah haji telah memenuhi kriteria dan harapan para jemaah.

Kualitas pelayanan berupa kondisi wujud ini merupakan bentuk dari kualitas pelayanan yang nyata yang dapat memberikan apresiasi, membentuk *image* yang positif bagi setiap individu yang dilayani dan suatu penilaian dalam menentukan kemampuan pelayanan (Maratul, n.d.).

Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan ini berkaitan dengan kemampuan KBIHU Nurul Haramain dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat menumbuhkan kepercayaan jemaah. Sesuai dengan harapan jemaah yang berdasarkan ketepatan waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi. Pegawai harus cepat tanggap dengan apa yang diinginkan oleh calon jemaah. Pegawai yang lamban akan membuat konsumen atau calon jemaah lari

KBIHU Nurul Haramain selalu memberi info kepada pembimbing manasik dan juga jemaah tentang jadwal manasik yang akan berangkat melalui grup whatsapp. Untuk jadwal yang telah diinfokan, pembimbing manasik selalu berusaha datang lebih awal dari jemaah. Menurut analisis penulis bahwa upaya yang dilakukan KBIHU Haramain dalam memberikan layanan yang akurat memudahkan jemaah mendapat informasi dengan jelas sehingga tidak ada kesalahpahaman antara pengurus dan jemaah.

Kepercayaan calon jemaah kepada lembaga mutlak diperlukan sehingga calon jemaah mau menjadi konsumen di lembaga tersebut. Demikian juga

untuk menjaga calon jemaah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan para pegawai. Untuk menimbulkan rasa percaya terhadap jemaah, KBIHU Haramain memberikan keyakinan. Dengan cara, memberikan pelayanan maksimal yang dibutuhkan oleh jemaah. Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu alumni jemaah haji KBIHU Nurul Haramain tahun 2012, H. Aril Aromli asal Jorong yang mengatakan bahwa beliau merasa sangat terbantu dengan apa yang telah diberikan KBIHU Haramain kepada jemaah, dengan adanya pembimbing yang berkualitas yang memberikan bimbingan secara tepat membuat jemaah mudah memahami.

Sisi kehati-hatian juga perlu diperhatikan, karena juga menyangkut kepercayaan para jemaah. Kehati-hatian di sini artinya tidak ceroboh dalam bertindak ketika memberikan pelayanan kepada jemaah. Baik itu dalam ucapan, maupun tindakan. Karena apabila ini terjadi, maka, pengaruhnya akan negatif di mata jemaah. Menurut analisis penulis upaya yang dilakukan oleh pihak KBIHU Haramain telah berhasil membangun kepercayaan dari jemaah. Ditinjau dari adanya jemaah yang secara sukarela mempromosikan jasa yang dijual terhadap orang-orang di sekitarnya karena mereka telah memiliki pengalaman yang baik dengan jasa yang telah diberikan.

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness ini merupakan kesadaran untuk merespons setiap calon jemaah haji yang membutuhkan layanan dengan cepat, tepat, dan cermat (Hardiyansyah, 2011). Menurut Tjiptono, ketanggapan yaitu kesediaan dan kesigapan para pegawai untuk membantu dan melayani pelanggan dengan segera serta berpengaruh secara langsung dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Karena memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang. Ikatan inilah yang menjadikan pelanggan menjadi loyal (Fandy Tjiptono & Diana, 2014).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ust. Fajar Hariwibowo selaku bagian pemasaran, bahwa pelayanan yang KBIHU Haramain berikan adalah

mudah dan tepat sesuai dengan yang KEMENAG berikan yang berlandaskan Al-Quran dan Sunnah, meliputi audio visual, praktik kemudian ada tata cara. Proses pelayanan yang diberikan ketika melakukan bimbingan manasik selalu dengan pemahaman yang sederhana dan menggunakan bahasa keseharian yang mudah dipahami oleh jemaah.

Pegawai merespons setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Semua keluhan jemaah direspons oleh pegawai, baik secara langsung maupun via telepon. Bahkan, pegawai mengangkat telepon paling lama 5 menit setelah jemaah menelepon.

Dimensi Assurance (jaminan)

Jaminan merupakan kemampuan sebuah lembaga dalam memberikan jaminan, baik dari segi ketepatan waktu, biaya, dan legalitas dalam proses pelayanan (Hardiyansyah, 2011). Dalam sebuah lembaga, jaminan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam membangun sebuah keyakinan dan kepercayaan antara pemberi jasa maupun pengguna jasa.

Dalam sebuah lembaga, jaminan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam membangun sebuah keyakinan dan kepercayaan antara pemberi jasa maupun pengguna jasa, jaminan sendiri tidak hanya dengan atasan kepada bawahan ataupun sebaliknya tetapi jaminan ini dapat melibatkan kepada calon jemaah haji, apabila kepercayaan yang diberikan oleh jemaah kepada suatu lembaga tidak digunakan dengan sebaik-baiknya maka akan hilang kepercayaan yang telah diberikan oleh calon jemaah kepada sebuah lembaga.

Berikut adalah beberapa jaminan yang diberikan oleh KBIHU Nurul Haramain untuk meningkatkan kepuasan calon jemaah haji di antaranya sebagai berikut:

Pertama, jaminan administrasi yaitu jaminan berupa ketepatan waktu dan keamanan yang diberikan oleh KBIHU kepada calon jemaah haji untuk mengurus semua administrasi baik dari pendaftaran haji, pemberangkatan sampai perpulangan jemaah haji. Setelah calon jemaah haji mendaftarkan dirinya untuk menjadi bagian dari calon jemaah haji KBIHU Nurul Haramain dengan ketentuan calon jemaah haji

telah memenuhi persyaratan pendaftaran yang telah ditentukan, maka dengan itu segala hal yang dikeluarkan jemaah dijamin tidak akan hilang, semua akan kembali kepada jemaah baik berupa barang, maupun jasa.

Kedua, jaminan keilmuan, jaminan keilmuan ini dilakukan dengan memberikan bimbingan manasik kepada calon jemaah haji. Untuk mengoptimalkan bimbingan manasik haji kepada calon jemaah haji, tentunya dibutuhkan pembimbing yang profesional dan telah memiliki standarisasi pembimbing yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kementerian Agama Republik Indonesia. Sehingga dalam memberikan bimbingan manasik haji dapat mendorong meningkatkan kemampuan calon jemaah.

Bimbingan manasik merupakan aspek terpenting dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, karena menyangkut pemahaman jemaah ketika akan berangkat, oleh karena itu bimbingan manasik terhadap jemaah perlu dilakukan secara baik dan berkala oleh tenaga kerja yang berpendidikan dan sesuai dengan tema yang telah ditentukan. Pada KBIHU Nurul Haramain, pemateri dibagi berdasarkan tema yang telah ditentukan. Manasik diadakan sebanyak 15 kali pertemuan. Dengan adanya pembimbing yang berkualitas yang memberikan bimbingan secara tepat membuat jemaah mudah memahami dan penyampaian materi yang diberikan perlahan dan mudah untuk dipahami karena itu penting ketika jemaah berada di tanah suci. Bahkan, pembimbing dari KBIHU tidak hanya membimbing di Tanah Air saja, namun membimbing jemaah hingga di Tanah Suci.

Dalam jaminan keilmuan ini kompetensi calon jemaah haji mengenai pengetahuan dan wawasan calon jemaah haji sangat beragam, di antaranya yaitu: ada calon jemaah haji yang sudah memahami dan mengetahui tentang ibadah haji yaitu seperti seorang tokoh masyarakat. Ada calon jemaah haji yang sama sekali tidak mengetahui tentang penyelenggaraan ibadah haji seperti usia yang sudah tua dan susah dalam berkomunikasi dan ada karakter calon jemaah haji yang melek dengan pengetahuan dan wawasan tentang ibadah haji tetapi memiliki karakter yang cenderung unik seperti sok tahu, sok pintar karena ingin dilihat oleh orang lain dan cenderung arogan.

Dimensi *Empathy* (empati)

Menurut Tjiptono, empati berarti perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Aspek seperti komunikasi menjadi hal utama dalam layanan individual, karena komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tidak langsung melalui media. (Effendy, 2004). Pegawai harus mampu berbicara kepada setiap calon jemaah haji. Pegawai mampu dengan cepat memahami keinginan calon jemaah. Maksudnya pegawai harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

Dalam layanan komunikasi, untuk penginformasian ke pembimbing atau pun jemaah, KBIHU Haramain menginfokan melalui grup whatsapp. Mekanisme perubahan jadwal dan segala hal yang sekiranya perlu segera dikabarkan. Apabila jemaah memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan maka sesegera mungkin dapat langsung dikomunikasikan agar ke depannya dapat dibenahi dan pengurus dapat memberikan pelayan yang terbaik sesuai dengan harapan jemaah.

Menurut analisis penulis upaya yang dilakukan oleh KBIHU Haramain dalam layanan komunikasi yang terjadi di dalam maupun luar kegiatan manasik menghasilkan timbal balik terhadap jemaah. KBIHU Haramain juga menerima dengan senang hati berbagai masukan dan saran apabila ada jemaah yang komplain mengenai pelayanan yang diberikan. Sehingga hal itu dapat diatasi dengan cepat oleh KBIHU Nurul Haramain dan menumbuhkan rasa nyaman terhadap jemaah. Sehingga dengan itu jemaah tidak perlu merasa segan ketika mempunyai keluhan, saran, dan kritik.

Aspek lainnya berkaitan dengan perhatian pribadi. Perhatian pribadi berkaitan dengan tindakan KBIHU Haramain yang mengedepankan

kepentingan jemaah, memberikan perhatian personal dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Dalam prosesi pembekalan terhadap jemaah. Karena jemaah juga ada yang sudah lanjut usia. Maka, yang sudah lanjut usia lebih ada perhatikan khusus, mengingat daya tangkap mereka juga kurang tapi dengan begitu bukan berarti jemaah yang lain tidak diperhatikan. Jemaah yang lanjut usia memang lebih diperhatikan. Pembimbing selalu menanyakan ke jemaah mengenai tingkat kepehamannya.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan haji pada KBIHU Nurul Haramain sudah baik sehingga menjamin kepuasan jemaah. Ditinjau dari jumlah jemaah yang meningkat, menandakan kepercayaan yang meningkat pula dari jemaah. Penelitian ini menjelaskan bahwasanya pelayanan haji KBIHU Nurul Haramain terhadap calon jemaah haji memperhatikan lima konsep kualitas pelayanan yaitu merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Pertama, berwujud (*tangible*). Fasilitas pelayanan sarana dan prasarana yang terdapat di KBIHU Nurul Haramain sudah cukup baik, fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan kepada calon jemaah haji seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, pengadaan miniatur untuk latihan manasik serta ditambah dengan penampilan pegawai yang sopan dan rapi memberikan citra positif kepada jemaah.

Kedua, kehandalan (*reliability*). KBIHU Nurul Haramain mampu memberikan layanan yang jelas, akurat, dan terpercaya. KBIHU Nurul Haramain selalu memberi info kepada pembimbing manasik dan jemaah tentang jadwal manasik yang akan berangkat melalui grup whatsapp. Untuk jadwal yang telah diinfokan, pembimbing manasik selalu berusaha datang lebih awal dari jemaah. Upaya yang dilakukan KBIHU Haramain dalam

memberikan layanan yang akurat memudahkan jemaah mendapat informasi dengan jelas sehingga tidak ada kesalahpahaman antara pengurus dan jemaah.

Ketiga, ketanggapan (*responsiveness*). Proses pelayanan yang diberikan selalu dengan pemahaman yang sederhana dan menggunakan bahasa keseharian yang mudah dipahami oleh jemaah agar dapat mempermudah dan mempercepat dalam proses menanggapi pelayanan kepada calon jemaah haji. Pegawai merespons setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.

Keempat, jaminan (*assurance*). Jaminan yang diberikan oleh KBIHU Nurul Haramain kepada calon jemaah haji untuk meningkatkan kepuasan jemaah haji di antaranya yaitu adanya jaminan administrasi berupa jaminan tepat waktu, jaminan kepastian biaya, serta kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa percaya yang tinggi sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan dan juga jaminan keilmuan berupa bimbingan, baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci.

Kelima, empati (*emphaty*). KBIHU Nurul Haramain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, sopan santun, dan komunikatif. Bahkan, pegawai sangat tanggap dalam melayani keluhan jemaah.

Di akhir analisis, penulis memberikan usulan yang semoga dapat memberikan masukan bagi semua pihak KBIHU Nurul Haramain agar bisa lebih baik lagi dalam melayani jemaah haji karena tanggung jawab KBIHU sangat besar bagi kelancaran dan pemahaman jemaah dalam menunaikan ibadah haji, yakni secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Nurul Haramain sudah cukup baik serta sudah memenuhi dimensi kualitas pelayanan, namun staf KBIHU harus tetap menjaga kualitas pelayanan, seperti tetap menjaga keramahan dan memberikan pelayanan dengan baik terhadap calon jemaah haji dan harus tetap mempertahankan atau lebih meningkatkan lagi kualitas di bidang pelayanan karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada calon jemaah haji sehingga dengan meningkatkan pelayanan tersebut calon jemaah haji akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, A. M. (2020). Fiqh Haji Mabruur: Makna, Implementasi dan Implikasinya. *Jurnal Kajian Haji, Umrah Dan Keislaman*, 1.
- Arikunto, S. (1995). *Manajemen Penelitian*. PT. Rineka Cipta.
- Azzam, A. A. M., & Hawwas, A. W. S. (2010). *Fiqh Ibadah: Thaharah, Shalat, Zakat, Puasa, dan Haji*. Amzah.
- Chonyta, D., Mufidah, I., & Shaleha, M. (2021). Pengelolaan Dana Bimbingan Jemaah Haji Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan (Studi Kasus di KBIHU Nurul Haramain Kraksaan) برجا كذل فباجتساو . فباغلل صفخنم ينمرلحا رون هيجوتلا (Nurul Haramain Kraksaan) قودنص نا رهظت تيلا دصرلا تانايب يه ثعبلا اذه قيفلخ مادختساب . جاجلال فمدقلمنا تا *Haramain*, 1(3), 155–166.
- Hakim, L. (2017). *Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang*. 2(1), 29–41.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Undang-undang Republik Indonesia, Pub. L. No. 8 (2019).
- Irawan, H. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga.
- Ishom, M. (2017). Peran KBIH Dalam Mengimplementasikan Program Jemaah Haji Mandiri : Studi Di Kota Tangerang Banten. *Harmoni*, 12, 338–356.
- Kirom, B. (2005). *Kepuasan Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Pustaka Reka Cipta.
- Kusnawan, A., Rahman, A., Lukman, D., & Dulwahab, E. (2018). *Manajemen Mutu Input Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Indonesia*. 11(2017), 277–292. <https://doi.org/10.15575/idajhs.v12i.2399>
- Lestari, P., Kuswana, D., & Yuliani. (2016). Strategi Pelayanan Prima Kelompok Bimbingan Ibadah Haji terhadap Calon Jemaah dalam Meningkatkan Bimbingan Kualitas Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah Volume*, 1, 258–274.
- Loina, L. K. (2003). *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*.
- Lovelock, Christopher H, L. K. W. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.).

PT. Indeks.

- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Maratul, S. (n.d.). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Muchtar, A. (2015). *Dialog Lintas Mazhab: Fiqh Ibadah dan Muamalah*. Amzah.
- Noor, J. (2016). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Prenada Media.
- Nurfadillah, N., Sarbini, A., & Herman. (2019). Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 4(April), 115–132. <https://doi.org/10.15575/tadbir>
- Nurhasanah, S., Rifa, A. B., & Rahman, A. (2018). Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3, 34–49.
- Parasuraman, Zeithaml, B. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality 1(64): h: *Journal of Retailing. Marketing Science Institute*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, & Valerie, A. (2001). *Delivering Quality Service*. The Free Press.
- Rahmayanti, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Rewansyah, A. (2011). *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. STAIA_LAN.
- Rifa'i, M. (2018). *Manajemen Koperasi Ritel Pondok Pesantren (Seni Tata Kelola Praktis Koperasi Retail)* (1st ed.). CV. Mandiri.
- Rifa'i, M., & Kamila, D. M. (2021). Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020) *Dr. Haramain*, 01(01), 1–11.
- Sulaiman. (2014). Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Pelayanan Kbh Di Kabupaten Jepara. *Analisa*, 21, 49–60.
- Susilawati, I., Sarbini, A., & Setiawan, A. I. (2016). *Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. 1(April), 190–206.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Andi.
- Tjiptono, Fandy, & Diana, A. (2014). *Total Quality Management*. Valentine.

- Tohirin. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada.
- Wahid, A. (2019). Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jemaah Calon Haji. *Jurnal Pendidikan Dan Pranata Islam*, 10, 126–143.
- Wati, A. S., & Zakia, R. (2018). MANAJEMEN BIMBINGAN MANASIK HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) AL-HIKMAH MUARO SIJUNJUNG. *Jurnal Dakwah Dan Manajemen*, 63–71.
- Widyarini. (2013). Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). *EKBISI*, VII(2), 164–185.
- Wildayati, R., Solahudin, D., & Rahman, A. (2017). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 2(4), 381–398. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v2i4.598>